

「心の鏡」と「ラグビー」

1. 「心の鏡」

右掲は、'89年に勤務していた会社が改修工事をした際、工事を請け負った竹中工務店が現場仮設トイレに掲げた物です。パッと見て「さすが竹中工務店！」と心に響き、すぐにメモを取ったのです。それから、24年も経過していますが、未だに鮮明に覚えています。

実は、先日、お客様の幹部社員に困った状態の方がおられて、この話をしたのです。世の中には「パワハラ」という言葉が横行していますので、ダイレクトに話したら、その言質で労務問題に発展しないように「気づき」という方法で迫った訳です。「性善説」という言葉がありますが、誰にでも「正義」というものが心にあると思うのです。そこに働きかけ、自分で立ち直って頂こうというシナリオなのです。

彼にも言い分があるのですが、それを否定するのではなく一端、受け止めて(受容)、それをダイレクトに返すのではなく受け入れやすい形に置き換えして迫るのです。「間接法」なのですが、このやり方が一番うまく行くように思っています。「ちょっと、ズラす」という心のゆとりが、相手にも生まれて受け止めやすくするのです。

2. 「受容」⇒「選択」⇒「提案」⇒「助言」

右掲は、船井総研で勉強した時に、宮内先生(当時)が教えてくれたコンサルタントとしてのシナリオの一つです。何と言ってもコンサルティングを行うには、豊富な経験が重要になりますが、もちろん、幅広い方がお客様にもメリットが多いのですが、最初は、一つの分野に絞って経験を積んで行くことになるのです。

船井総研では、毎日の経験を「ルール化」として書き残す習慣があります。日報にも「本日の気づき」という欄があり、これを報告するとともに本人のノートに蓄積されて「見えざる資産」となるのです。この「経験を蓄積することが重要な習慣」なのです。私も、過去をファイリングして「知識データベース」化して来たので、このように引き出して活用ができるのです。

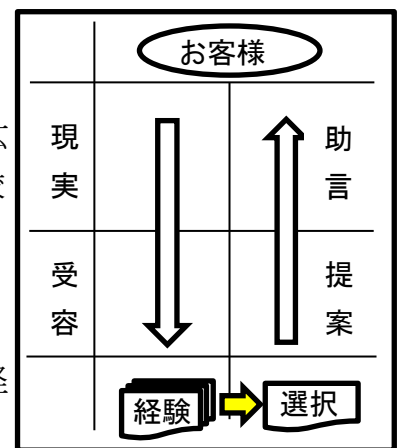
この図のポイントは、経験から引き出して「こうでは、ありませんか？」と提案する事なのです。具体的な形ですが、事例なのでダイレクトではないのです。ある意味「そんな感じ」という響き方を期待するのです。まず、「そんな感じ」と第一歩を踏み出すと会話や仕事が転がり始めるのです。この流れが何事にも共通するのです。

先日のお客様の幹部社員の場合も同じでした。ダイレクトに迫るとパワハラと言う形が明確になるので、例えとして「心の鏡」という事を前面に打ち出したのです。この方法でも、本人の本音にまで迫ることができなかったのです。確かに、心がオープンになり、彼からも返答が返ってくるのですが、それでも、事情は察しておられるので、なかなか本音にならないのです。最後は、結論に至らなかったで、「心の鏡」の話を再確認して「他の誰にも迷惑をかけないように、自分を戒める」という結論で終わったのです。

『心の鏡』

外形のゆがみには、なかなか、
気づかないけれども、
鏡を見れば、外見のゆがみに
気づく事ができる。
心の中は、
鏡では映し出すことはできない。
いつも「心」の中に鏡を持って
注意をしよう。

1989年 竹中工務店 現場掲示



3. ラグビーと「心の鏡」

私は、この「心の鏡」の他に「ラグビー」を例にして話しました。私の勤務したトヨタ系販売店では、営業の重要性と力の結集の重要性を当時、強かった新日鉄釜石のラグビーを使って教えていました。右は、フォワードがスクラムを組んで押し合う写真なのですが、よく早稲田大学と明治大学のスクラムを例にするのですが、平均体重で勝る明治が早稲田に押し負けるのです。パワーに負けても結集力で勝れば勝てるのです。



また、ボックスが幾らうまく秀でていても、営業がボールを取れないと能力を発揮できないのです。モールという状態もフォワードの突進力と踏ん張りの戦いになるのですが、踏ん張る側にパワーの余裕が出るとそのままゴールまで突き進むことも可能なのです。当時の新日鉄釜石に松尾という名スタンドオフ(背番号10)がいたのですが、彼もボールが手に来ない限り能力を発揮できないです。

また、スクラムに戻りますが、8人の選手がスクラムを組むのですが、個々の力を総和して勝てる条件でも「結集力」で劣勢を挽回できるのです。これは非常に学ぶべきところですが、個々の正解が全体の正解とは限らないということにも繋がるのです。また、一人の「ゆるみ」が引き金となって、スクラムは圧倒されてしまうのです。よく押されてスクラムがどちらかに回転するのですが、それが弱い箇所なのです。

まさに「組織」ということを端的に表した状態なのです。ビジネスもラグビーも同じなのです。一人の「やる気」が大きく周囲に影響するのです。これが、マイナスな影響ならば、本人に気づいて頂かねばなりません。「周囲に悪影響」・・・これは最大の悪だと思えます。この事に気づいて頂くのに、ラグビーの話もして「心の鏡」に照らしてくれと話したのです。まあ、他人の心を変えるというのは非常に難しいので、これがベターな選択だったと思えます。

4. 「心の鏡」と「ラグビー」

船井総研の宮内先生に教わったコンサルタントの手法を実践したのですが、過去の経験の中から「心の鏡」と「ラグビー」を選択したのです。確かに、適切な比喻であったと自負しています。個人の問題と組織への影響を説得するというのは、真正面からではパワハラという形になりかねないのです。よく、本音で議論したと言っていますが、大きな声で主張し合うのは「心」に傷を残し、その傷は大きくなって行くのです。何故なら、上下関係で決まる事が多いので、勝負の構図は変わることがないので鬱憤が蓄積するだけなのです。「比喻」なら、相手も受け入れられる部分もあるので、変わる可能性も大きいのです。

しかし、どちらもトヨタ系販売店時代の経験が活かされたのです。このように、自分の過去に誇りが持てるのも重要な事です。船井先生は「過去オール善」と教えてくださいました。そこで学んだことを活かせるという事、あるいは、誇りに思える事柄として胸に残るのは素晴らしいと思っています。このような生き方をこれからも続けて行きたいと思っています。